

## תמצית תנאי הביטוח - ליווי רפואי וטיפולים אגב אירוע רפואי משמעותי כגון ניתוח, אשפוז או מחלה קשה (3059)

תמצית פרטי הפוליסה							
שם הביטוח	ליווי רפואי וטיפולים אגב אירוע רפואי משמעותי כגון ניתוח, אשפוז או מחלה קשה						
סוג הביטוח	ליווי רפואי וטיפולים אגב אירוע רפואי משמעותי						
תקופת הביטוח	מתחדשת כל שנתיים.						
תיאור הביטוח	ליווי אישי ע"י רופא מומחה ושירותים לליווי המבוטח טרם אשפוזו בבית חולים, בעת האשפוז ולאחריו.						
הפוליסה אינה מכסה את המבוטח במקרים הבאים (חריגים בפוליסה)	ראה סעיף 8 לפוליסה.						
האם קיימים כיסויים חופפים בביטוח המשלים של קופות החולים	רוב מהכיסויים קיימים גם בשירותי בריאות נוספים של קופות החולים.						
עלות הביטוח	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">מחיר הביטוח החודשי ללא הנחות ותוספות ב - ₪</th> <th style="width: 50%;">גיל</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">10.96</td> <td style="text-align: center;">עד גיל 20</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">13.44</td> <td style="text-align: center;">מגיל 21 ומעלה</td> </tr> </tbody> </table>	מחיר הביטוח החודשי ללא הנחות ותוספות ב - ₪	גיל	10.96	עד גיל 20	13.44	מגיל 21 ומעלה
	מחיר הביטוח החודשי ללא הנחות ותוספות ב - ₪	גיל					
	10.96	עד גיל 20					
13.44	מגיל 21 ומעלה						
<p>הסכומים צמודים למדד המחירים לצרכן 13684 שפורסם ביום 15.08.2023. ניתן לשלם את הפרמיה באמצעות הוראת קבע או כרטיס אשראי. תשלומי הוראת קבע ינוכו בעשירי או בעשרים בכל חודש.</p> <p>שים לב! מחיר הביטוח עלול להשתנות בהתאם למצבך הרפואי או עקב מתן הנחה.</p>							

תיאור הכיסויים בפוליסה					
שם הכיסוי	תיאור הכיסוי	מה הסכום המקסימלי שניתן לתבוע	אחרי כמה זמן מתחילת הביטוח ניתן לתבוע ולקבל תגמול (אכשרה) <sup>1</sup>	השתתפות עצמית	
שירותים בשלב האבחון	מוקד ייעוץ רפואי טלפוני (סעיף 2.3.1 לפוליסה)	כיסוי מלא	90 יום	_____	
	הכוונה על ידי עובד/ת סוציאלית/ת (סעיף 2.3.2 לפוליסה)	פגישה אחת שאורכה עד שעתיים		_____	
	התייעצות עם רופא אישי (סעיף 2.3.3 לפוליסה)	עד 6 פגישות בגין כל מצב רפואי		90 ₪	
	ליווי המבוטח על ידי אחות מוסמכת (סעיף 2.3.4 לפוליסה)	עד 18 שעות בגין כל מצב רפואי		_____	
	ריפוי בעיסוק (סעיף 2.3.5 לפוליסה)	עד 12 מפגשי טיפול בגין כל מצב רפואי		45 ₪	
	ועדה רפואית (סעיף 2.3.6 לפוליסה)	המבוטח זכאי לעד שני דיונים של ועדה רפואית בגין כל מצב רפואי ובלבד שבין מועד הדיון הראשון לשני יחלפו לפחות 6 חודשים		_____	
	מפגשי טיפול עם רופא מומחה ברפואת כאב (סעיף 2.3.7 לפוליסה)	כיסוי מלא		_____	
	ייעוץ למימוש זכויות עקב מצב רפואי (סעיף 2.3.8 לפוליסה)	עד שתי פגישות עם עו"ד שבהסכם, לכל מצב רפואי		_____	
שירותי טרום אשפוז בבית חולים	שירות נציג אישי (סעיף 3.3.1 לפוליסה)	כיסוי מלא	30 יום	_____	
	שירותי מנטור רפואי (סעיף 3.3.2 לפוליסה)	עד שיחת ייעוץ טלפוני אחת. עד פגישה אישית אחת		שיחת ייעוץ - ללא השתתפות עצמית. פגישה אישית - 120 ₪	
	שירותי הכנה לאשפוז - מעבדה עד הבית (סעיף 3.3.3 לפוליסה)	כיסוי מלא		85 ₪	
	שירותי עזר לבית - HOME SERVICE (סעיף 3.3.4 לפוליסה)	כיסוי מלא		50 ₪	
	שירותים בעת אשפוז בבית חולים	ליווי על ידי רופא מומחה בעת אשפוז (סעיף 3.3.5 לפוליסה)		ביקור אחד	150 ₪
		ייעוץ טלפוני עם מנטור רפואי (סעיף 3.3.6 לפוליסה)		שיחה אחת	_____

1 תקופת אכשרה - תקופה המתחילה במועד תחילת הביטוח. בקרות מקרה ביטוח במהלך תקופה זו, לא יהיה זכאי מבוטח (או מוטב) לתגמולי ביטוח.

תיאור הכיסויים בפוליסה				
שם הכיסוי	תיאור הכיסוי	מה הסכום המקסימלי שניתן לתבוע	אחרי כמה זמן מתחילת הביטוח ניתן לתבוע ולקבל תגמול (אכשרה) <sup>1</sup>	השתתפות עצמית
ליווי לאחר אשפוז	תמיכה רפואית ע"י רופא או אחות (סעיף 3.3.7 לפוליסה)	כיסוי מלא	30 יום	70 ₪ ליום
	פינוי באמצעות אמבולנס (סעיף 3.3.8 לפוליסה)	השירות יינתן רק במקרים שבהם נדרש לבצע העברת המבוטח בשכיבה מבית החולים לביתו ו/או למוסד שיקומי עליו ימליץ בית החולים		150 ₪
	מנטור רפואי (סעיף 3.3.9 לפוליסה)	עד ארבעה מפגשים. במקרה בו לא מומשה זכאות לפגישה לפי סעיף 3.3.2, עד חמישה מפגשים		120 ₪ לפגישה
	שינוע עזרים רפואיים (סעיף 3.3.10 לפוליסה)	עד פעמיים בגין אותו אשפוז		50 ₪ למשלוח
הערות	<p>חברת הביטוח תשלם את ההוצאות בפועל וזאת עד לתקרה הקבועה בפוליסה. שים לב, במידה ויש לך כיסוי זהה בפוליסה אחרת לא תהיה זכאי להחזר כפול מעבר לגובה ההוצאות בפועל ובכפוף לתנאי הפוליסה.</p> <p>על המבוטח לפנות למוקד השירות בכל עניין הקשור בקבלת שירותים על פי פוליסה זו בטרם קבלת השירותים עצמם, ולפעול בהתאם להוראות המפורטות בפוליסה שלהלן.</p>			

הסכומים צמודים למדד המחירים לצרכן 13684 שפורסם ביום 15.08.2023.

## כל האמור לעיל כפוף לתנאי הפוליסה המלאים

## ליווי רפואי וטיפולים אגב אירוע רפואי משמעותי כגון ניתוח, אשפוז או מחלה קשה (3059)

תמורת תשלום דמי ביטוח כאמור בדף פרטי הביטוח, ובהתאם להצעה, להצהרות ולהודעות שאותן מסר המבוטח למבטח והמהוות חלק בלתי נפרד מפוליסה זו, יהיה המבוטח זכאי לשירותים הכלולים בפוליסה זו, בכפוף לתנאים, להוראות ולסייגים המפורטים להלן, בגבולות אחריות המבטח על פי תנאי ביטוח זה והוראותיו, ולא יותר מהנקוב בדף פרטי הביטוח

**מוצהר ומוסכם כי פוליסה זו כפופה לכל התנאים הכלליים המצורפים אליה (להלן: "התנאים הכלליים"), ולמעט נושאים המוסדרים מפורשות בפוליסה זו.**

**הכיסוי הביטוחי הניתן על פי פוליסה זו ניתן על ידי ספק השירות, כהגדרתו להלן, שאינו החברה, והוא ניתן בתנאים ובמגבלות המפורטים בפוליסה זו.**

### 1. הגדרות:

#### הגדרות אלה נוספות על ההגדרות בתנאים הכלליים:

- 1.1 אחות** - אחות שהוסמכה על ידי השלטונות המוסמכים בישראל, שספק השירות קשור עמה בהסכם תקף במועד פניית המבוטח אליו לצורך קבלת השירות.
- 1.2 אשפוז** - שהיה רצופה של המבוטח בבית חולים בישראל, על פי הוראה מפורשת של רופא מוסמך, במחלקות המוגדרות על ידי בית החולים ו/או משרד הבריאות כמחלקות אשפוז. למען הסר ספק השירות אינו כולל שהייה בחדר מיון ו/או אשפוז יום.
- 1.3 בית חולים** - מוסד רפואי בישראל שהרשויות המוסמכות בישראל מכירות בו כבית חולים הכולל מחלקות אשפוז, ולמעט מוסד שהוא סנטוריום (בית החלמה/הבראה) ו/או מוסד שיקומי.
- 1.4 יום עבודה** - כל יום חול בין השעות 09:00 ל-16:00. פניה לספק השירות ו/או לנותן השירות לאחר תום יום עבודה תיחשב כפניה ביום העבודה הבא.
- 1.5 מוקד השירות של הספק** - קו טלפון שמספרו הנו 03-6388400 ו/או \*5454 שיפעיל הספק עבור המבוטחים, שבאמצעותו יווסתו פניות המבוטחים לנותני השירות לשם קבלת השירותים על פי פוליסה זו. מספר הטלפון של מוקד השירות ניתן לשינוי ו/או עדכון בכל עת.
- 1.6 מנטור רפואי** - מאמן רפואי מוסמך בעל תעודת מאמן אישי מוכר על ידי לשכת המאמנים הישראלית שסיים קורס אימון רפואי והנו בעל תעודת "מאמן רפואי מוסמך" ואשר הספק קשור עמו בהסכם תקף במועד פניית המבוטח אליו לצורך קבלת השירות.
- 1.7 נותן שירות** - רופא, אח, מנטור רפואי וכל גורם אחר, המספק שירות מהשירותים המפורטים בפוליסה זו, ואשר הספק קשור עימו בהסכם תקף במועד פניית המבוטח למוקד השירות לצורך קבלת השירות או במועד קבלת השירות בפועל, לפי הענין.
- 1.8 נותן שירות שבהסכם/הסדר** - רופא, מרפאה וכל גוף אחר המספק שירות מהשירותים המפורטים בפוליסה זו, שהספק קשור עמם בהסכם תקף במועד פניית המבוטח למוקד השירות לצורך קבלת השירות.
- 1.9 ספק השירות או הספק** - פמי פרימיום בע"מ או כל גורם אחר, כפי שתקבע החברה לצורך מתן הכיסוי הביטוחי על פי פוליסה זו.

- 1.10 **עובד סוציאלי** - אדם אשר הוסמך ואושר כדין לעסוק במתן שירותים כעובד סוציאלי על ידי השלטונות המוסמכים בישראל, שהספק קשור עמו בהסכם תקף במועד פניית המבוטח אליו לצורך קבלת השירות.
- 1.11 **רופא** - מי שרשאי לעסוק בישראל ברפואה בהתאם להוראות כל דין והרשויות המוסמכות, למעט רופא וטרניר ורופא שיניים.
- 1.12 **רופא אישי** - רופא מומחה בדרגת מנהל מחלקה ו/או סגן מנהל מחלקה בבית חולים בישראל, האחראי מטעם הספק על ליווי המבוטח ומתן ייעוץ רפואי לטיפול במקרה הרפואי הנדון, בהתאם להוראות פוליסה זו.
- 1.13 **רופא מומחה** - רופא שהוסמך לעסוק בישראל כרופא מומחה בתחום רפואי מסוים בהתאם להוראות כל דין והרשויות המוסמכות ואשר שמו כלול ברשימת הרופאים המומחים באותו תחום, ושתחום מומחיותו רלוונטי למתן שירותים על פי פוליסה זו ואשר הספק קשור עמו בהסכם תקף במועד פניית המבוטח אליו לצורך קבלת השירות.

## 2. ליווי אישי שלא בעת אשפוז

### 2.1 מקרה הביטוח

המבוטח יהא זכאי לכיסוי על פי סעיף 2 זה, **לאחר תום תקופת האכשרה**, במקרים אלה בלבד:

- 2.1.1 מצב שבו קיים אבחון על ידי רופא, או חשד רפואי (חוות דעת) מתועד על ידי רופא, של מחלה ו/או בעיה רפואית מתמשכת ו/או אירוע רפואי קשה, אם בשל מחלה ואם בשל תאונה.
- 2.1.2 מצב רפואי ללא אבחנה אשר תהליך הבירור והייעוץ הרפואי לגביו, במטרה להגיע לאבחנה רפואית, החל לפחות 90 יום לפני הפנייה לספק לקבלת שירותים על פי פוליסה זו. על תהליך הבירור והייעוץ הרפואי כאמור לכלול ייעוץ אצל רופא מומחה אחד לפחות בתחום ההתמחות הקשור למצב הרפואי, ולפחות בדיקה אחת רלוונטית מתוך הרשימה שלהלן: בדיקת הדמיה (כגון: CT, MRI וכיו"ב, למעט צילום רנטגן רגיל בלבד) ו/או בדיקות פולשניות ו/או בדיקות מעבדה מורכבות (אך לא בדיקות דם, צואה ושתן שגרתיות) ו/או בדיקות עזר נוספות.
- (להלן: "המקרה הרפואי" או "מקרה הביטוח").

### 2.2 פירוט הכיסוי הביטוחי

בקרות מקרה הביטוח על פי סעיף 2.1 לעיל יהיה המבוטח זכאי לקבל באמצעות הספק ליווי אישי במגוון נושאים, והכל כמפורט בסעיף 2.3 להלן ובגבולות האחריות הקבועים בהם, וזאת למשך תקופת ליווי שלא תעלה על 18 חודשים ממועד הפנייה הראשון של המבוטח לקבלת שירות כלשהו.

### 2.3 היקף הכיסויים

#### 2.3.1 מוקד ייעוץ רפואי טלפוני

- 2.3.1.1 המבוטח זכאי לייעוץ רפואי טלפוני של רופא מטעם הספק, באמצעות מוקד השירות.
- 2.3.1.2 המוקד יופעל לשירות המבוטחים לקבלת ייעוץ מהרופא על פי סעיף 2.3.1.1 בכל ימות השנה, 24 שעות ביממה, למעט ביום הכיפורים, החל מערב יום הכיפורים בשעה 14:00 ועד מוצאי יום הכיפורים, שעתיים לאחר סיום הצום.
- 2.3.1.3 שיחת הייעוץ עם הרופא תתקיים בהקדם האפשרי, ולא יאוחר משעה (60 דקות) ממועד הפנייה של המבוטח למוקד השירות.
- 2.3.1.4 מובהר במפורש כי הייעוץ הנו טלפוני בלבד, אינו כולל פגישה פנים אל פנים עם הרופא, ויינתן בהתאם לשיקול דעתו ולהחלטתו של הרופא כי ניתן לייעץ בעניין המבוקש במסגרת שיחה טלפונית בלבד, ללא כל בדיקה של המבוטח ופגישה עמו פנים אל פנים.
- 2.3.1.5 השירות ניתן ללא השתתפות עצמית.

## 2.3.2 הכוונה על ידי עובד סוציאלי:

- 2.3.2.1 המבוטח זכאי לפגישה עם עובד סוציאלי שבהסכם בביתו בתחילת הליך קבלת השירותים על פי פוליסה בגין כל מצב רפואי המכוסה בפוליסה זו. למען הסר ספק, זהות העובד הסוציאלי תיקבע על ידי המוקד ולמבוטח לא תעמוד אפשרות בחירה בסעיף זה.
- 2.3.2.2 המבוטח יפנה טלפונית למוקד השירות, אשר יתאם עבורו פגישה שמועדה יהיה **עד 3 ימי עבודה** מיום קבלת פניית המבוטח.
- 2.3.2.3 משך פגישת הייעוץ עם העובד הסוציאלי יהיה **עד שעתיים**, והיא תיערך בביתו של המבוטח.
- 2.3.2.4 בפגישה שתתקיים יבצע העובד הסוציאלי איסוף נתונים ראשוני, ובכלל זה היסטוריה רפואית של המבוטח שימשו את הספק להתאמת רופא אישי עבור המבוטח. העובד הסוציאלי יעניק למבוטח הכוונה והסברים אודות אופן מימוש זכויותיו של המבוטח על פי פוליסה זו.
- 2.3.2.5 השירות ניתן ללא השתתפות עצמית.

## 2.3.3 התייעצות עם רופא אישי מטעם הספק:

- 2.3.3.1 לבקשת המבוטח, ימנה הספק עבור המבוטח רופא אישי מטעם הספק לטיפול במצב הרפואי, אשר ילווה את המבוטח לאורך שלבי הטיפול במצב הרפואי ולא יותר מ- 18 חודשים כאמור בסעיף 2.2.1 לעיל, והכל כמפורט בסעיף 2.3.3.2 להלן (למען הסר ספק, זהות הרופא האישי תיקבע על ידי המוקד ולמבוטח לא תעמוד אפשרות בחירה בסעיף זה):
- 2.3.3.2 המבוטח זכאי ל-**6 פגישות** התייעצות טלפונית ו/או מקוונות עם הרופא האישי בגין כל מצב רפואי המכוסה בפוליסה זו. קביעת הפגישות תיעשה בסיוע המוקד, באופן שיאפשר מתן חוות דעת ראשונית על המקרה, ולאחריה עד 5 פגישות נוספות בתדירות של אחת לשלושה חודשים לשם מעקב אחר התפתחות המקרה ומתן המלצות להמשך טיפול.
- 2.3.3.3 כל פגישה תכלול מתן ייעוץ, חוות דעת ראשונית שתכוון את המבוטח לטיפולים אפשריים, וכן המלצות והפניות לגורמים מטפלים שונים.
- 2.3.3.4 מוקד השירות יתאם למבוטח פגישה, שמועדה יהיה עד 14 ימים מיום קבלת פניית המבוטח.
- 2.3.3.5 מובהר כי הייעוץ אינו כולל מתן חוות דעת לצורכי הליך משפטי, ו/או ייעוץ שאינו קשור ישירות למצב הרפואי.
- 2.3.3.6 **בעבור כל פגישה ישלם המבוטח דמי השתתפות עצמית בסך 90 ₪.**
- 2.3.3.7 למען הסר ספק - הפגישה תכלול מתן מרשמים לפי הצורך, אך לא תכלול מתן טיפול תרופתי משום סוג שהוא, והמבוטח עצמו יהיה אחראי למימוש מרשם שכזה, אם יינתן, בכוחות עצמו ועל חשבונו.
- 2.3.3.8 המבוטח זכאי לקבל בתוך 7 ימים ממועד סיום תקופת הזכאות לשירות, בהתאם לסעיף 2 לפוליסה זו, דוח רפואי אשר יוכן על ידי רופא אישי, ואשר יכלול פירוט של המצב הרפואי וכן המלצות להמשך טיפול ומעקבים רפואיים.

- 2.3.4 ליווי המבוטח על ידי אחות מוסמכת:**
- 2.3.4.1 המבוטח זכאי לקבלת ליווי של אחות מוסמכת בהסכם. הליווי יינתן בביתו של המבוטח ו/או בבית החולים במקרה של אשפוז המבוטח, בהתאם לצרכים הרפואיים ובתיאום מוקדם עם מוקד השירות. למען הסר ספק, זהות האחות המוסמכת תיקבע על ידי המוקד ולמבוטח לא תעמוד אפשרות בחירה בסעיף זה.
- 2.3.4.2 הליווי כולל מתן שירותים על ידי שהות של האחות במחיצת המבוטח **עד לפרק זמן מצטבר של 18 שעות בגין כל מצב רפואי המכוסה בפוליסה זו.**
- 2.3.4.3 אופן הניצול של שעות הליווי נתון לשיקול דעתו של המבוטח, בכפוף לתיאום מוקדם עם מוקד השירות 3 ימי עבודה לפחות בטרם הצורך בליווי.
- 2.3.4.4 השירות ניתן ללא השתתפות עצמית.
- 2.3.5 ריפוי בעיסוק:**
- 2.3.5.1 המבוטח זכאי לקבל **עד 12 מפגשי טיפול עם מרפא בעיסוק** שבהסכם, בגין כל מצב רפואי המכוסה בפוליסה זו, הכוללים הקניית כלים לשיפור בריאותו הפיזית והנפשית של המבוטח. מפגשי הטיפול יתקיימו בקליניקה של נותן השירות.
- 2.3.5.2 **בעבור כל מפגש ישלם המבוטח דמי השתתפות עצמית בסך 45 ₪.**
- 2.3.5.3 המבוטח יפנה למוקד השירות לקבלת רשימת מרפאים בעיסוק שבהסכם, כפי שתהיה מעת לעת, לצורך תיאום טיפול.
- 2.3.6 ועדה רפואית:**
- 2.3.6.1 המבוטח יהא זכאי לדיון של ועדה רפואית, שתבחן את מצבו הרפואי של המבוטח ותגיש לו את המלצותיה (להלן: "**הוועדה הרפואית**") בגין כל מצב רפואי המכוסה בפוליסה זו.
- 2.3.6.2 הוועדה הרפואית תורכב מעד חמישה חברים, ובכללם רופא אישי ורופאים מבין בעלי התפקידים שלהלן, בהתאם לעניין הרפואי הנדרש ולפי שיקול דעתו של רופא אישי: רופא מומחה בכירורגיה, רופא מומחה ברפואה פנימית, רופא מומחה באונקולוגיה, רופא מומחה ברפואת נשים ורופא מומחה ברפואת ילדים. הוועדה הרפואית תדון בפרטי המצב הרפואי ותנתח אותם, ותקיים דיון בהליך הטיפול הרפואי הניתן למבוטח ובהמלצות להמשך הטיפול.
- 2.3.6.3 המבוטח זכאי **לעד 2 דיונים של ועדה רפואית בגין כל מצב רפואי המכוסה בפוליסה זו ובלבד שבין מועד הדיון הראשון לשני יחלפו לפחות 6 חודשים.**
- 2.3.6.4 המבוטח יפנה טלפונית למוקד השירות, אשר יתאם עבורו ועדה רפואית שמועדה יהיה **עד 30 ימי עבודה** מיום קבלת פניית המבוטח.
- 2.3.6.5 השירות ניתן ללא השתתפות עצמית.
- 2.3.7 מפגשי טיפול עם רופא מומחה ברפואת כאב:**
- 2.3.7.1 בגין כל מצב רפואי המכוסה בפוליסה זו, המבוטח זכאי **לעד 3 מפגשי טיפול** בכאב עם רופא מומחה שבהסכם בתחום רפואת הכאב (להלן: **רופאי כאב**) לגבי כאבים הנובעים מאותו מצב רפואי.
- 2.3.7.2 המבוטח יפנה למוקד השירות לקבלת רשימת רופאי כאב שבהסכם, כפי שתהיה מעת לעת, לצורך תיאום טיפול.
- 2.3.7.3 השירות ניתן ללא השתתפות עצמית.

### 2.3.8 ייעוץ למימוש זכויות עקב מצב רפואי:

- 2.3.8.1 המבוטח זכאי לעד 2 פגישות עם עורך דין שבהסכם, לכל מצב רפואי, לצורך קבלת ייעוץ והכוונה בדבר מימוש זכויות המגיעות לו, מתוקף חוקים ותקנות, מאת מוסדות ממשלתיים שונים, כגון משרד הרווחה וביטוח לאומי, וזאת עקב מצבו הרפואי.
- 2.3.8.2 המבוטח יפנה למוקד השירות לקבלת רשימת עו"ד שבהסכם לצורך תיאום פגישה.
- 2.3.8.3 השירות אינו כולל ביצוע פעולות בשמו של המבוטח בפני גורמים כלשהם ו/או התייצבות עמו או בלעדיו אצל רשויות כלשהן הקשורות במימוש הזכויות.
- 2.3.8.4 השירות אינו כולל הבטחה בדבר הצלחה, באופן כלשהו, של הפנייה אל הגורמים השונים, לרבות בדרך של קבלת סכומים שונים מאת גורמים אלו.
- 2.3.8.5 השירות ניתן ללא השתתפות עצמית.

### 3. ליווי אישי בעת אשפוז

#### 3.1 מקרה הביטוח

- המבוטח יהא זכאי לכיסוי על פי סעיף 3.1 זה, לאחר תום תקופת האכשרה, בכל מקרה של אשפוז בבית חולים בגין בעיה רפואית.  
(להלן: "המקרה הרפואי" או "מקרה הביטוח").  
מובהר כי מקרה הביטוח אינו כולל אשפוז במוסד שהוא סנטוריום (בית החלמה/הבראה) ו/או מוסד שיקומי.

#### 3.2 פירוט הכיסוי הביטוחי

- בקרות מקרה הביטוח על פי סעיף 3.1 לעיל יהיה המבוטח זכאי לקבל באמצעות הספק שירותים במגוון נושאים בתהליך טרום האשפוז, בעת האשפוז ולאחריו, הכל כמפורט בסעיף 3.3 להלן ובגבולות האחריות הקבועים בו.

#### 3.3 היקף הכיסויים

##### שלב א' - שירותי טרום אשפוז בבית חולים

#### 3.3.1 שירות נציג אישי:

- 3.3.1.1 המבוטח יהא זכאי ללווי טלפוני אישי באמצעות נציג טלפוני אשר ילווה את המבוטח לאורך כל שלבי קבלת השירותים נשוא פוליסה זו ויסייע לו לממש את זכויותיו על פי פוליסה זו.
- 3.3.1.2 השירות ניתן ללא השתתפות עצמית וללא מגבלת פניות מצד המבוטח.

#### 3.3.2 שירותי מנטור רפואי שבהסכם:

- המבוטח יהא זכאי לפגישות ושיחות טלפוניות עם מנטור רפואי שבהסכם, לצורך בניית תהליך ליווי רגשי ומנטלי וקבלת כלים להתמודדות עם המקרה הרפואי הרלוונטי, בשלושת שלבי התהליך הרפואי: לפני האשפוז בבית חולים, בעת האשפוז בבית חולים ולאחריו, והכל בכפוף למפורט להלן (למען הסר ספק, זהות המנטור הרפואי תיקבע על ידי המוקד ולמבוטח לא תעמוד אפשרות בחירה בסעיף זה):

##### 3.3.2.1 שיחת ייעוץ טלפוני אחת עם מנטור רפואי:

- 3.3.2.1.1 טרום האשפוז בבית החולים יהיה זכאי המבוטח לקיים שיחת טלפון אחת עם המנטור הרפואי.
- 3.3.2.1.2 השירות יינתן תוך 12 שעות ממועד קבלת פניית המבוטח במוקד השירות של הספק וללא תשלום דמי השתתפות עצמית.

	<b>פגישת אישית אחת עם מנטור רפואי:</b>	<b>3.3.2.2</b>
3.3.2.2.1	טרום האשפוז בבית החולים יהיה זכאי המבוטח לקיים פגישה אחת עם המנטור הרפואי.	
3.3.2.2.2	<b>בעבור הפגישה עם המנטור הרפואי ישלם המבוטח דמי השתתפות עצמית בסך 120 ₪.</b>	
3.3.2.2.3	השירות יינתן במשרדי המנטור הרפואי או במקום מפגש אחר שייקבע ע"י המנטור הרפואי.	
3.3.2.2.4	השירות יינתן תוך 3 ימי עבודה ממועד קבלת פניית המבוטח במוקד השירות של הספק.	
3.3.2.2.5	במידה ולא התקיימה פגישה עם המנטור הרפואי עפ"י סעיף 3.3.2.2 זה, יהיה זכאי המבוטח לפגישה נוספת מעבר למכסה המצויה בסעיף 3.3.9 לשלב ג' להלן אך לא יותר מ - 5 מפגשים.	
3.3.2.2.6	<b>השירותים האמורים בסעיף קטן זה אינם באים להחליף התייעצות עם רופא בכל מקום שהיא דרושה.</b>	
3.3.2.2.7	<b>שיחת /או פגישת הייעוץ עם המנטור הרפואי אינה כוללת מתן חוות דעת לצורכי הליך משפטי קיים או צפוי ו/או ייעוץ שאינו קשור ישירות לאשפוז בגין המקרה הרפואי.</b>	
	<b>שירותי הכנה לאשפוז - מעבדה עד הבית:</b>	<b>3.3.3</b>
3.3.3.1	המבוטח זכאי לקבלת שירותי מעבדה בבית לצורך הכנה לאשפוז <b>וזאת בכפוף להמלצות הרופא המטפל במבוטח באופן קבוע ואשר הפנה אותו לאשפוז</b> , במסגרתה יינתנו הבדיקות המפורטות להלן:	
3.3.3.1.1	בדיקות דם.	
3.3.3.1.2	בדיקת שתן.	
3.3.3.1.3	ניתור מדדים- לחץ דם, דופק, סטורציה.	
3.3.3.1.4	רישום רגישות לתרופות.	
3.3.3.2	השירות יינתן בתוך פרק הזמן הנדרש בקשר עם הבדיקות בגין האשפוז הרלוונטי.	
3.3.3.3	<b>בעבור שירות זה ישלם המבוטח דמי השתתפות עצמית בסך 85 ₪.</b>	
	<b>שירותי עזר לבית - HOME SERVICE</b>	<b>3.3.4</b>
3.3.4.1	המבוטח יהא זכאי לקבלת ייעוץ להתאמת הבית בו אמור לשהות המבוטח לאחר חזרתו מהאשפוז בהתאם לצרכיו הייחודיים של המבוטח.	
3.3.4.2	לצורך קבלת השירות, יפנה המבוטח או בני משפחתו למוקד השירות אשר יפנה את המבוטח לנותן השירות לצורך קבלת הייעוץ כאמור לעיל.	
3.3.4.3	<b>בעבור שירות זה ישלם המבוטח דמי השתתפות עצמית בסך 50 ₪.</b>	
3.3.4.4	<b>למען הסר ספק השירות אינו כולל את ביצוע ההתאמות, אלא קבלת המלצה בלבד בדבר התיקונים והשינויים הנדרשים בבית על מנת להתאימו לצרכיו של המבוטח לאחר האשפוז.</b>	

## שלב ב' - שירותים בעת אשפוז בבית חולים

### 3.3.5 ליווי על ידי רופא מומחה בהסכם בעת אשפוז:

3.3.5.1 המבוטח יהא זכאי לביקור של רופא מומחה בהסכם בבית החולים בו אושפז המבוטח לצורך מתן השירותים המפורטים להלן. (למען הסר ספק, זהות הרופא המומחה תיקבע על ידי המוקד ולמבוטח לא תעמוד אפשרות בחירה בסעיף זה):

3.3.5.1.1 הסבר על התהליכים הרפואיים אותם עבר ו/או אמור לעבור המבוטח במהלך תקופת האשפוז בבית חולים.

3.3.5.1.2 קבלת תמונת המצב הרפואי של המבוטח מהצוות הרפואי הבכיר של המחלקה בה המבוטח מאושפז.

3.3.5.1.3 ליווי וסיוע למבוטח בהתנהלות מול הצוות הרפואי באשר לשחרור המבוטח מבית החולים ותכנון המשך החלמת המבוטח לאחר שיחרורו מבית החולים ושהותו בבית. השירות יתחיל להינתן בתוך פרק זמן של 24 שעות מרגע הגעת המבוטח לבית חולים לצורך האשפוז.

3.3.5.2 השירות יינתן במהלך השעות בהן המחלקה מאוישת על ידי הסגל הרפואי הבכיר במחלקה.

3.3.5.3 בעבור כל ביקור של רופא מומחה שבהסכם ישלם המבוטח דמי השתתפות עצמית בסך 150 ₪.

3.3.5.4 לצורך קבלת השירות ע"פ סעיף זה, על המבוטח ו/או על מי מטעמו להודיע למוקד השירות של הספק על אשפוזו, על המבוטח ו/או בא כוחו של המבוטח לדאוג להעברת טופס ויתור סודיות המקנה לספק ולנותן השירות את הזכות לקבל מידע אודות מצבו הרפואי של המבוטח.

### 3.3.6 ייעוץ טלפוני עם מנטור רפואי:

3.3.6.1 המבוטח יהא זכאי לשיחת יעוץ יזומה על ידי המנטור הרפואי.

3.3.6.2 השירות אינו כרוך בתשלום דמי השתתפות עצמית מצד המבוטח.

## שלב ג' - ליווי המבוטח לאחר אשפוז

### 3.3.7 תמיכה רפואית ע"י רופא או אחות שבהסכם:

3.3.7.1 המבוטח זכאי לקבלת תמיכה רפואית על ידי רופא או אחות שבהסכם בנושאים המפורטים להלן (למען הסר ספק, זהות האחות המוסמכת תיקבע על ידי המוקד ולמבוטח לא תעמוד אפשרות בחירה בסעיף זה):

3.3.7.1.1 סיוע ביצירת קשר עם הרופא המטפל מבית החולים.

3.3.7.1.2 מעקב רפואי יומיומי עם המבוטח על ידי נציג אישי טלפוני שיעביר את המידע לרופא או לאחות.

3.3.7.1.3 ביקור בבית המבוטח בהתאם לצורך כפי שיקבע על ידי הרופא או האחות.

3.3.7.1.4 מעקב חום.

3.3.7.1.5 טיפול בכאבים.

3.3.7.1.6 ייעוץ וטיפול בבחילות.

3.3.7.1.7 מעקב וטיפול בחבישות.

3.3.7.1.8 סיוע בקבלת הטיפול התרופתי אשר הוגדר למבוטח.

- 3.3.7.1.9 יעוץ והדרכה במניעת זיהומים וסיבוכים לאחר אשפוז.
- 3.3.7.1.10 הדרכה רפואית בכל הנובע מהאשפוז.
- 3.3.7.2 המבוטח יהיה זכאי לקבלת השירות עד **14 יום** ממועד שיחרורו מבית החולים.
- 3.3.7.3 **בעבור כל יום, או חלק ממנו, ישלם המבוטח דמי השתתפות עצמית בסך 70 ₪.**
- 3.3.7.4 **מובהר כי השירות אינו כולל מתן מרשם ו/או החזר בגין עלות תרופות לרבות שאינן כלולות בסל שירותי הבריאות.**
- 3.3.7.5 **מובהר כי השירות אינו כולל טיפול סיעודי.**
- 3.3.7.6 **השירות לא ינתן למבוטח השוהה במוסד שיקומי.**
- 3.3.8 שירותי פינוי באמצעות אמבולנס:**
- 3.3.8.1 המבוטח יהא זכאי לקבלת שירותי פינוי באמצעות אמבולנס לביתו או למוסד שיקומי, בהתאם למצבו הרפואי ועל פי המלצת הצוות הרפואי בבית החולים בו אושפז.
- 3.3.8.2 **השירות יינתן רק במקרים שבהם נידרש לבצע העברת המבוטח בשכיבה מבית החולים לביתו ו/או למוסד שיקומי עליו ימליץ בית החולים.**
- 3.3.8.3 **עבור כל פינוי ישלם המבוטח דמי השתתפות עצמית בסך 150 ₪.**
- 3.3.9 מנטור רפואי שבהסכם:**
- 3.3.9.1 המבוטח יהא זכאי לקיים עד **4 מפגשים** עם המנטור הרפואי שבהסכם. למען הסר ספק, זהות המנטור הרפואי תיקבע על ידי המוקד ולמבוטח לא תעמוד אפשרות בחירה בסעיף זה.
- 3.3.9.2 המפגשים יתקיימו במשרדי המנטור הרפואי או במקום מפגש אחר שייקבע ע"י המנטור הרפואי **תוך 5 ימי עבודה** ממועד קבלת פניית המבוטח לקבלת השירות.
- 3.3.9.3 בנוסף יהא זכאי המבוטח לקיים שיחות טלפון עם המנטור הרפואי.
- 3.3.9.4 **בעבור כל פגישה עם המנטור הרפואי ישלם המבוטח דמי השתתפות עצמית בסך 120 ₪.**
- 3.3.9.5 **המבוטח יהיה זכאי לקבלת השירות בתוך שנה ממועד שיחרורו מבית החולים.**
- 3.3.10 שינוע עזרים רפואיים:**
- המבוטח יהא זכאי לשינוע עזרים רפואיים אותם רכש בעצמו או שכר מכל גוף ו/או מוסד כלשהוא והכל בכפוף למפורט להלן:
- 3.3.10.1 הזכאות לשינוע האביזר הרפואי כאמור לעיל הינה עד **פעמיים** בגין אותו אשפוז.
- 3.3.10.2 לצורך קבלת השירות יעביר המבוטח את טופס ההזמנה של הציוד הרפואי אותו נדרש לשנע ממקום למקום.
- 3.3.10.3 נותן השירות מטעם הספק יתאם את המועד המדויק בו יגיע ספק הציוד עם הציוד שהוזמן לביתו של המבוטח.
- 3.3.10.4 **בעבור כל משלוח ישלם המבוטח דמי השתתפות עצמית בסך 50 ₪.**
- 3.3.10.5 **מובהר למען הסר ספק, כי השירות אינו כולל את עלות רכישת או שכירות הציוד הרפואי אותו צריך לשנע.**
- 3.3.10.6 **המבוטח יהיה זכאי לקבלת השירות עד 14 יום ממועד שיחרורו מבית החולים.**

#### 4. הגבלת היקף הכיסוי הביטוחי

- 4.1 למען הסר ספק יובהר כי השירות על פי פוליסה זו מאפשר למבוטח לקבל מידע, סיוע והכוונה, לפי הענין, בלבד; ואולם מובהר כי החברה ו/או הספק אינם מתחייבים להגיע לאבחנה רפואית ברורה או סופית של המצב הרפואי של המבוטח.
- 4.2 מובהר כי בכל מקרה החברה ו/או הספק אינם מחויבים על פי פוליסה זו להעניק למבוטח כל שירות רפואי בפועל או כיסוי הוצאות מכל מין וסוג, אף אם אלו נדרשו או הומלצו על ידי הספק ו/או נותני השירות מטעמו. התשלום בגין שירותים אלה יחול על המבוטח וישולם על ידו ובאחריותו.
- 4.3 מובהר כי במקרה בו פעילות הספק או חלק משמעותי ממנה ייפגעו עקב סיבה שאינה בשליטת הספק, כגון: שריפה, התפוצצות, מלחמה, הספק והמבטח לא יהיו אחראים לאי עמידה בלוחות הזמנים המפורטים בפוליסה זו.

#### 5. תנאי מהותי בפוליסה זו:

על המבוטח לפנות למוקד השירות של הספק בכל עניין הקשור בקבלת שירותים על פי פוליסה זו בטרם קבלת השירותים עצמם, ולפעול בהתאם להוראות המפורטות שלהלן.

#### 6. אופן קבלת השירותים:

- 6.1 מבוטח הזכאי לקבל שירות על פי פוליסה זו יפנה טלפונית למוקד השירות של הספק, יזדהה בשמו ויציין את מספר תעודת הזהות שלו, את כתובתו, את מספר הטלפון שבו ניתן להשיגו ופרטים נוספים הקשורים למתן השירות ולמצב הרפואי שבגיניו נזקק המבוטח לשירות, ככל שיתבקש.
- 6.2 מוקד השירות יהא פעיל בכל ימות השנה, 24 שעות ביממה, למעט ביום הכיפורים, החל מערב יום הכיפורים בשעה 14:00 ועד מוצאי יום הכיפורים, שעתיים לאחר סיום הצום.
- 6.3 לשם מתן השירות, ימסור המבוטח למוקד השירות ו/או לנותן השירות, לפי העניין, את מלוא המידע הרפואי הידוע לו, כפי שידרשו ממנו מוקד השירות ו/או נותן השירות, לפי העניין.
- 6.4 בשירותים שבהם צוין הדבר בכתב שירות זה יהא המבוטח חייב בתשלום השתתפות עצמית כתנאי לקבלת השירותים. המבוטח ישלם את דמי ההשתתפות העצמית לנותן השירות או לספק, בהתאם להנחיות הספק.
- 6.5 המבוטח יהא זכאי לבחור את נותן השירות שממנו יקבל את השירות מתוך רשימה של נותני שירות בהסכם, שתהא בתוקף במועד פנייתו למוקד השירות. רשימת נותני השירותים שבהסכם תשתנה מעת לעת.
- 6.6 השירותים המפורטים בכתב שירות זה יינתנו כנגד הצגת תעודה מזהה לנותן השירות.
- 6.7 על המבוטח להגיע למקום קבלת השירות בכוחות עצמו ועל חשבונו למעט בשירותים בהן מצוין במפורש אחרת.
- 6.8 עם סיום כל טיפול, יחתום המבוטח על ספח ביקורת המאשר את קבלת השירות.
- 6.9 השירות יינתן בשטחי מדינת ישראל בלבד, או בשטחים המוחזקים הנמצאים בשליטת ישראל.
- 6.10 במקרה של סדרת טיפולים, המבוטח עצמו יתאם את מועדי יתר הטיפולים (מלבד הטיפול הראשון) ישירות עם נותן השירות שבהסכם, אלא אם צוין אחרת בפוליסה זו.
- 6.11 למעט אם נכתב במפורש אחרת, השירותים יינתנו אצל נותן השירות. השירותים על פי פוליסה זו יינתנו בשעות הפעילות הרגילות ובהתאם ללוח העבודה של נותן השירות שבהסכם.
- 6.12 אם יבקש מבוטח לבטל את פנייתו לקבלת שירות על פי פוליסה זו, עליו להודיע על כך למוקד השירות או לנותן

השירות בפועל, לפי בחירתו, באופן מיידי ולא פחות מ-12 שעות בטרם מועד הטיפול. מובהר כי אם לא יודיע המבוטח על הביטול כאמור, ייחשב כאילו מימש את אותו שירות לכל דבר ועניין, לרבות לעניין ההשתתפות העצמית ולעניין הזכאות למספר מסוים של שירותים.

6.13 הזכאות היא למתן שירותים בלבד ואין המבוטח זכאי להחזר כספי בגין שירותים שקיבל שלא מנותני שירות המצויים בהסכם עם הספק במועד קבלת השירות.

6.14 החברה מתחייבת כי הכיסוי הביטוחי הניתן במסגרת הפוליסה יוענק על ידי גורמי מקצוע מתאימים ורלוונטיים, כי תתקיים תקשורת יעילה וזמינה בין המבטח וספק השירות לבין המבוטח וכי במקרים בהם נדרשת נגישות לשירות, הכיסוי הביטוחי יינתן בפריסה גיאוגרפית נאותה.

## 7. הגנה על הפרטיות

מובהר למבוטח כי אבטחת המידע השמור בנקודת הקצה שלו היא באחריותו הבלעדית ואין לספק ולחברה יכולת לאבטח מידע זה. באחריותו הבלעדית של המבוטח לדאוג לשמירת פרטיותו ביחס למידע הרפואי האישי שלו ואשר עלול להיות חשוף לאנשים בסביבת המבוטח או למשתמשים אחרים באותה רשת תקשורת.

## 8. חריגים:

8.1 המבוטח לא יאה זכאי לקבלת כיסוי ביטוחי על פי פוליסה זו בגין מקרה רפואי שהינו אחד או יותר מהמפורטים להלן, או אשפוז הנובע ממצב רפואי שהנו תוצאה ישירה ו/או עקיפה של:

8.1.1 תסמונת עייפות כרונית, ורידים ודליות ברגליים, אלרגיות, ניתוח כפתורים, טיפולים ופתרונות לבעיית נחירות, ניתוח בקע (הרניה, קילה).

8.1.2 פגיעה עצמית מכוונת, בין שהמבוטח היה שפוי ובין שלא היה שפוי, ניסיון התאבדות, הפרעות או מחלות נפש, אירועים פסיכולוגיים או פסיכיאטריים ומחלות פסיכיאטריות בכפוף לסעיף לעניין מצב רפואי קודם.

8.1.3 אלכוהוליזם, לרבות מחלות כבד כתוצאה מאלכוהוליזם בכפוף לסעיף לעניין מצב רפואי קודם.

8.1.4 השתתפות פעילה של המבוטח בפעולה מלחמתית, צבאית, משטרתית, מהפכה, מרד, פרעות, מהומות, מעשה חבלה או כל פעולה בלתי חוקית.

8.1.5 מעשה פלילי שבו השתתף המבוטח.

8.1.6 שימוש של המבוטח בסמים או בתרופות נרקוטיות, אלא אם נעשה על פי הוראת רופא ובפיקוחו.

8.1.7 מצב רפואי ו/או פרוצדורה הקשורים בפוריות או בפריון ו/או בעקרות או בעיקור, למעט מצב רפואי בעקבות 3 הפלות רצופות לפחות. מובהר כי אשפוז לא מתוכנן בגין סיבוכים במהלך ההיריון יכוסה במסגרת סעיף 3 לעיל.

8.1.8 פרוצדורה שנועדה באופן ישיר ו/או עקיף למטרות יופי ו/או אסתטיקה, ובכלל זה טיפול בהשמנת-יתר, למעט ניתוח שחזור שד לאחר כריתת שד. מובהר כי אשפוז הנובע מטיפול בהשמנת יתר הנובע מצורך רפואי יכוסה במסגרת סעיף 3 לעיל.

8.1.9 מצב רפואי בתחום רפואת השיניים, הפה והלסת.

8.2 מקרה ביטוח שארע עקב מצב רפואי קודם, בכפוף לתקנות הפיקוח על עסקי ביטוח (תנאים החוזי ביטוח) (הוראות לעניין מצב רפואי קודם), התשס"ד - 2004, כמפורט לעניין זה בסעיף 9.2 בתנאים הכלליים.

8.3 מובהר כי המבטח לא יאה חייב במתן תגמולי ביטוח על פי הפוליסה אם מקרה הביטוח אירע לפני יום תחילת הביטוח או לאחר תום תקופת הביטוח או במהלך תקופת האכשרה.

## 9. ביטול הפוליסה וסיום תקופת הביטוח

9.1 בנוסף לאמור בסעיף "ביטול הביטוח וסיום תקופת הביטוח" שבתנאים הכלליים, תסתיים פוליסה זו והביטוח על פיה, בקרות אחד מהמקרים הבאים, לפי המוקדם:

9.1.1 9.1.1 במקרה של סיום ו/או הפסקה של ההסכם שבין החברה לבין הספק, אם החברה לא הגיעה להסדר עם ספק חלופי ובכפוף לאישור הממונה.

9.1.2 9.1.2 במקרה של ביטול פוליסת בריאות בסיסית, כולה או חלקה, בתוך 6 חודשים מיום הרכישה, למעט אם קיימת למבוטח פוליסת בריאות בסיסית בחברה אחרת. האמור לא יחול ביחס למבוטח מעל גיל 60 במועד הביטול.

לעניין זה "פוליסת בריאות בסיסית" - פוליסת ביטוח בריאות שנרכשה בחברה לאחר יום 1 באוקטובר 2023 הכוללת את תוכניות הביטוח הבאות: השתלות וטיפולים מיוחדים מחוץ לישראל, תרופות מחוץ לסל שירותי הבריאות, ניתוחים וטיפולים מחליפי ניתוח מחוץ לישראל.

9.2 להסרת כל ספק יובהר כי במועד פקיעתה של פוליסה זו, ביטולה או סיום תוקפה, מכל סיבה שהיא, תסתיים זכאותו של המבוטח לקבלת השירותים על פי פוליסה זו. יובהר כי אם נמצא המבוטח במהלך סדרת טיפולים, או שפנה המבוטח לקבלת שירותים טרם מועד פקיעתה של פוליסה זו, אך טרם קיבל את מלוא השירות בפועל, יהיה זכאי לקבל או להשלים את קבלת השירות בתוך 60 יום ממועד ההודעה על הפסקת השירות בכפוף להמשך תשלום דמי הביטוח עד לתום החודש בו קיבל את השירות בפעם האחרונה.

## 10. תקופת אכשרה

תקופת אכשרה למקרה של ליווי אישי על ידי רופא מומחה כאמור בסעיף 2 לעיל היא באורך 90 ימים, ובמקרה של ליווי אישי באשפוז כאמור בסעיף 3 לעיל היא באורך 30 יום, ולמעט אם מקרה הביטוח נגרם בשל תאונה.

11. כל הסכומים המופיעים בפוליסה זו צמודים למדד המחירים של חודש אוגוסט שפורסם ב 2023 העומד על 13684 נקודות.